


	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión y Resultados
FECHA DE LA AUDITORÍA: Del 12 de marzo al 30 de abril de 2015
PERIODO EVALUADO: 2014
FECHA PREPARACIÓN DE INFORME: Del 04 al 06 de mayo de 2015
LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR: Dirección Operativa
AUDITORES: Jaime Nelson Alejo Rincón
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Establecer la secuencia de actividades para asegurar que los productos que no sean conformes con los requisitos especificados, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.
ALCANCE: Se tomó para el desarrollo de la auditoria las acciones adelantadas durante la vigencia 2014 por la Dirección Operativa para el cumplimiento del procedimiento establecido para el Control al Producto y/o Servicio No Conforme.
METODOLOGÍA: La evaluación se realizó de manera sistemática, constructiva, profesional e independiente y atendiendo el Programa de Auditoria diseñado para el efecto por esta Oficina, se realizaron entrevistas, se confrontaron documentos, se efectuó análisis a la información pertinente, se realizaron pruebas sustantivas y de cumplimiento para establecer la aplicación del procedimiento control al producto o servicio no conforme.
SITUACIONES GENERALES: <ul style="list-style-type: none"> Canal Capital cuenta con el procedimiento Código: CCSMC-PD-005, denominado CONTROL AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME, versión 5 de fecha 20 de septiembre de 2013, el cual una vez revisado se evidenció que éste no es de conocimiento de los responsables de su ejecución, establece como responsable únicamente a la Dirección Operativa y el esquema del mismo no está conforme a la norma técnica de calidad. El procedimiento establece el diligenciamiento del "Formato Requisitos de Conformidad", para identificar requisitos de conformidad del producto o servicio; sin embargo éste formato no fue elaborado en el año 2014 por la Dirección Operativa en coordinación con las áreas de Producción, Programación y Técnica, adicionalmente se evidenció que no se encuentra publicado en la página de la intranet ni es conocido por los responsables de su diligenciamiento. Se cuenta con el formato Código: CECS-FT-017 denominado ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES, versión I de fecha 03 de agosto de 2011, el cual no fue elaborado en el año 2014 por la Dirección Operativa en coordinación con las áreas de Producción, Programación y Técnica, situación que impidió verificar la identificación del producto o servicio no conforme. Se evidenció que la Dirección operativa a través de las Coordinaciones Técnica y de Programación llevan formatos para controlar por ejemplo la "Revisión de control de calidad y medición de programas para la emisión" y "Control de salidas de aire y falla en el monitoreo de closed captión", controles que a pesar de ser muy útiles para la gestión de las coordinaciones, dado que se toman los correctivos del caso, estos no están asociados a la identificación previa de requisitos de conformidad del producto o servicio, de otra parte dichos formatos no están aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad. Se estableció que la Dirección Operativa al no tener previamente identificado los requisitos de

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



conformidad del producto o servicio y no atender el procedimiento para el control al producto y/o servicio no conforme, no cuenta por lo tanto con la siguiente información:

- La identificación del producto y/o servicio no conforme durante la vigencia 2014.
- Formatos o documentos que evidencien las acciones que se tuvieron que adelantar durante el año 2014, para corregir y eliminar la no conformidad detectada en los productos y/o servicios para su posterior entrega al cliente.
- Los responsables de verificar la eficacia de las acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de evitar la entrega de productos o servicios no conformes a los clientes de Canal Capital, así como los documentos donde se registró la conformidad con los requisitos establecidos.
- El nombre o cargo de la persona que podía determinar o autorizar las correcciones para el tratamiento del producto o servicio no conforme, como el formato o documento donde se registró dicho tratamiento.
- Formatos con acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, cuando después de aplicar el tratamiento al producto o servicio no conforme, el problema persiste, así como el registro de la efectividad del tratamiento.



ASPECTOS POSITIVOS:N/A

ASPECTOS A MEJORAR:



Nº	DESCRIPCIÓN	NC	OBS	CRITERIO DE AUDITORÍA
	NO CONFORMIDADE / OBSERVACIÓN			
1	En primer lugar es indispensable que a través del Representante de la Alta Dirección para el SIG de Canal Capital – Secretaría General y del Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión, se establezca si el procedimiento para la identificación, tratamiento y control de los servicios o productos no conformes, aplica no solamente para la Dirección Operativa, sino para otros procesos de Canal Capital como por ejemplo Gestión de Comunicaciones, Comercial, Talento Humano, Atención al Usuario entre otros.	X		
2	Es importante que en coordinación con el área de planeación y Talento Humano se programen capacitaciones frecuentes para socializar el procedimiento y formatos que se deben aplicar para atender el CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, de Canal Capital, con el fin de cumplir con los establecido en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009, la cual fue adoptada mediante el Decreto 4485 de 2009.		X	

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



3	<p>Es urgente que el Representante de la Alta Dirección para el SIG de Canal Capital – Secretaría General, asegure que las dependencias o áreas que tengan la responsabilidad de atender el procedimiento CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, realicen en la presente vigencia las siguientes actividades necesarias para cumplir con dicho procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los formatos que definan los requisitos de conformidad (características técnicas) de los productos o servicios a su cargo y que se ofrecen como productos del Canal. • Los formatos o documentos que se deben diligenciar por los líderes de cada proceso identificando el producto o servicio no conforme. • Los formatos que evidencien las acciones que se deben adelantar, para corregir y eliminar la no conformidad detectada en los productos o servicios para su posterior entrega al cliente. • Designar los responsables de verificar la eficacia de las acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de evitar la entrega de productos o servicios no conformes a los clientes de Canal Capital, así como los documentos donde se registró la conformidad con los requisitos establecidos. • Establecer el nombre o cargo de la persona competente para determinar o autorizar las correcciones para el tratamiento del producto o servicio no conforme. • Los formatos con las acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, cuando después de aplicar el tratamiento al producto o servicio no conforme, el problema persiste, así como el registro de la efectividad del tratamiento. 	X		
4	<p>Es preciso que el procedimiento CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, contenga como mínimo el siguiente esquema propuesto en la GUÍA DE DISEÑO IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD por el Departamento Administrativo de la Función Pública:</p>		X	

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

<p>Encabezado y pie de página. Pueden contener los siguientes controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nombre y/o logotipo de la entidad. • Nombre del procedimiento • Proceso al que corresponde el procedimiento • La fecha de edición ó elaboración del procedimiento. • Fechas de publicación y revisión del documento (y cuando sea aplicable las notas de cambio que indican las razones de modificación de la versión anterior). • El código del procedimiento y el registro numérico de las hojas que contiene el procedimiento. • El cargo y nombre del autor del documento y de la persona autorizada para aprobar. <p>Cuerpo del procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo del procedimiento: Describe el propósito u objetivo para el cual fue diseñado dicho documento. Ejemplo: "El propósito de este procedimiento es dar instrucciones para la elaboración y revisión de las licitaciones públicas abiertas por la entidad XYZ". • El alcance del procedimiento: Es el campo de aplicación del procedimiento. Se indica la delimitación de las actividades cubiertas y descritas en el documento. Ejemplo "el presente procedimiento aplica para todas las actividades realizadas entre la recepción de hojas de vida hasta la vinculación del funcionario en la Entidad". • Los responsables: es aquel o aquellos funcionarios que deben garantizar la ejecución total de las actividades descritas en el procedimiento. En este punto se hace referencia tanto a quienes participan en la aplicación del procedimiento y como a quienes son responsables por su mantenimiento e 			
--	--	--	--

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

	<p>implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las definiciones: son aquellas palabras o conceptos específicos que serán referenciados en la descripción del procedimiento. Se deben definir aquellos términos cuya interpretación pueda presentar dificultades para quien ejecuta el proceso. Se recomienda que esta sección del procedimiento sea elaborada al final, cuando ya se han identificado todos los términos que deben ser reseñados. Si la entidad dispone de una norma de vocabulario, diccionario, glosario o tesauro institucional, es posible que las definiciones no se incluyan en cada procedimiento sino que se referencie la existencia de ese documento terminológico. Ejemplo: POT: Plan de Ordenamiento Territorial. Documentos de Referencia: son documentos de soporte o de referencia asociados. Se enuncian los documentos internos y externos. La lista debe indicar la naturaleza de los documentos y su número de referencia. Contenido o desarrollo del procedimiento: se enumera la secuencia de las actividades a realizar, respondiendo al qué, al cómo, al dónde, al quién, al con qué y al cuándo generalmente. La utilización de diagramas de flujo facilita considerablemente esta labor. Registros: se hace una relación de los registros que resultan de la ejecución del procedimiento. Los registros son todos los documentos que se generen como prueba de la aplicación de los procedimientos. Algunas veces se anexan al procedimiento muestras de tales documentos; también se pueden tener separados y hacer la referencia de éstos cuando se requiera. Anexos: estos se utilizan normalmente para ilustrar los formatos de registro y ampliar la información descrita con flujogramas, planos, ilustraciones, tablas, etc. 			
5	Ubicar el "Formato Requisitos de Conformidad", para identificar requisitos de conformidad del producto o servicio, evaluar su actualización y publicarlo en la página de la intranet para el conocimiento de los	X		

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

	responsables de su diligenciamiento.			
	TOTAL:	3	2	

RECOMENDACIONES: Están relacionadas en los aspectos a mejorar de este informe.

Revisó y aprobó:


IVONNE ANDREA TORRES CRUZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Preparó:

Auditores: Jaime Nelson Alejo R. – Profesional OCI – Contrato No. 163-15

Usted cuenta con 10 días hábiles a partir del recibo de este informe para formular el Plan de Mejoramiento resultado de tres (3) No Conformidades, dos (2) observaciones y cinco (5) recomendaciones, encontradas en la auditoría, empleando para ello el formato que será remitido por correo electrónico, el cual deberá ser enviado a la Oficina de Control Interno para su validación y aprobación.